

1. CONSUMER PROTECTION
2. TELEPHONE, WIRELESS.

KIC
Per 79/00
sul
P

SKRIPSI

JANCE LEONARD SALLY

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
ATAS PENGGUNAAN KARTU PRA BAYAR
TELEPON GENGAM**

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA



**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2000**

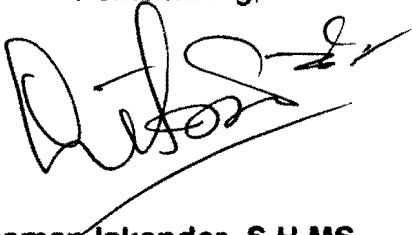
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PENGGUNAAN KARTU PRA BAYAR TELEPON GENGAM

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi
syarat-syarat guna mencapai gelar
SARJANA HUKUM

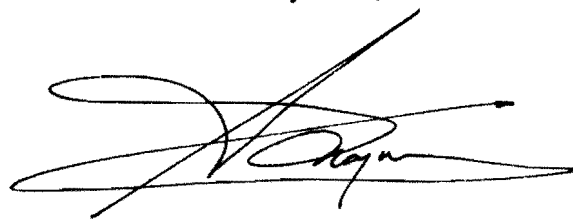


Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Lisman Iskandar".

Lisman Iskandar, S.H.MS.
NIP. 130 675 526

Penyusun,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Jance Leonard Sally".

Jance Leonard Sally
NIM. 039614352

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2000**

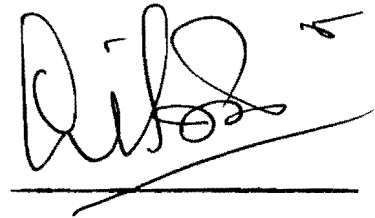
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada tanggal :
7 Agustus 2000

Panitia Penguji Skripsi :

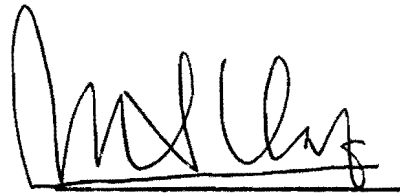
Ketua : Prof. Dr. Moch. Isnaeni, S.H., M.S.



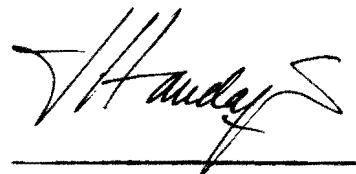
Anggota : 1. Lisman Iskandar, S.H., M.S.



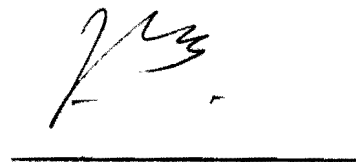
2. Hj. Moerdiati Subagio, S.H., M.S.



3. Sri Handajani, S.H., M. Hum



4. Y. Sogar Simamora, S.H., M.Hum.



BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

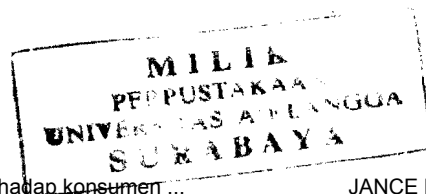
- a. Teknologi selalu terus menerus berkembang pesat, dibidang telekomunikasi selular munculnya kartu pra bayar telepon genggam merupakan suatu terobosan baru bagi perkembangan teknologi telekomunikasi selular dijamin serba instant ini. Tidak adanya perjanjian tertulis sebagai suatu dasar kontraktual dan sebagai suatu ikatan terjadinya hubungan hukum antara konsumen dengan perusahaan telekomunikasi meenyebabkan hak dan kewajiban masing-msing pihak tidak begitu jelas. Dengan kata lain perjanjian berlangganan antara konsumen dengan perusahaan telekomunikasi hanya berupa perjanjian dalam bentuk tidak tertulis meskipun sah menurut hukum perjanjian akan tetapi dalam hal pembuktian sangat lemah jika suatu hari terjadi sengketa antara konsumen dengan perusahaan telekomunikasi.

Kedudukan konsumen lemah karena konsumen telah melakukan semua kewajibannya terlebih dahulu yaitu membayar terlebih dahulu layanan yang akan diberikan perusahaan telekomunikasi sesuai dengan sistem pra bayar sehingga kedudukan konsumen sebagai kreditur terhadap perusahaan

telekomunikasi, sehingga berhak atas prestasi dari perusahaan telekomunikasi dan pihak perusahaan telekomunikasi sebagai debitur wajib melakukan kewajiban-kewajibannya yaitu memberi layanan jasa telekomunikasi kepada konsumen kartu pra bayar telepon genggam.

- b. Kedudukan konsumen yang lemah perlu mendapatkan perlindungan hukum bagi konsumen khususnya konsumen kartu pra bayar telepon genggam. Sebagaimana diatur dalam UU No.3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi, perusahaan telekomunikasi wajib memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan atau konsumen sesuai dengan kemampuan. Sementara itu didalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan era baru bagi dunia konsumen atupun pelaku usaha, hanya saja UU ini masih bersifat umum yakni mengatur perlindungan konsumen di semua bidang. Didalam UU Perlindungan Konsumen ini terdapat beban pembuktian terbalik. Sementara itu dalam UU Telekomunikasi yang baru dan akan segera diberlakukan yaitu UU No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi terdapat sanksi administratif yang berupa pencabutan izin terhadap perusahaan telekomunikasi.

Tidak semua pengaduan oleh konsumen ditindaklanjuti oleh perusahaan telekomunikasi dikarenakan pertumbuhan konsumen yang pesat tidak



diimbangi dengan penyediaan sarana prasarana elektronik yang memadai maupun kinerja dari perusahaan telekomunikasi yang kurang profesional dalam menangani pengaduan oleh konsumen.

2. Saran

- a. Dengan tidak adanya suatu perjanjian tertulis maka kedudukan konsumen sangat lemah sehingga rentan terhadap konflik antar pihak berkaitan dengan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Sebaiknya perusahaan telekomunikasi tidak memberikan ketentuan-ketentuan yang bertujuan untuk membatasi tanggung jawabnya. Dan sebaiknya dibuat sebuah perjanjian tertulis pada saat pembelian kartu perdana.
- b. Konsumen dalam mengisi ulang pulsa sebaiknya dilakukan didepan atau dilakukan oleh petugas dari perusahaan telekomunikasi sehingga bila terjadi gangguan yang menyebabkan pulsa tidak dapat masuk maka akan jelas terlihat apakah ada kesalahan dari konsumen. Perusahaan telekomunikasi perlu mengantisipasi adanya gangguan dengan menyiapkan sarana prasarana yang memadai dan mendukung kelancaran dalam penyelenggaraan jasa telekomunikasi.

Perlunya dibentuk sebuah peraturan pelaksana dari UU Perlindungan Konsumen yang khusus mengatur perlindungan konsumen kartu pra bayar.

Berangkat dari maraknya kasus pengaduan konsumen kartu pra bayar telepon genggam maka untuk melindungi kepentingan konsumen, pemerintah dalam hal ini pejabat instansi yang berwenang hendaknya lebih selektif dalam memberikan izin kepada perusahaan jasa telekomunikasi.